



BORLÄNGE

Språktolknämnden i Dalarna

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

1 (15)

Sammanträdesdatum

2018-02-15

Plats och tid	Gamla Stadshuset, Sammanträdesrum 1 kl. 13.30 -15:00		
Beslutande	Kenneth Persson, Borlänge kommun	ordförande	(S)
ledamöter	Sonja Johansson, Borlänge kommun	ledamot	(KD)
	Margreth Göransdotter, Gagnefs kommun	ledamot	(S)
	Eva Johansson, Landstinget Dalarna	ledamot	(L)
	Kenneth Dahlström, Leksands kommun	ledamot	(C)
	Bert Persson, Mora kommun	ledamot	(C)
	Solweig Nyrede, Smedjebackens kommun	ledamot	(S)
	Hans-Göran Steneryd, Sätters kommun	ledamot	(S)
	Joanna Stridh, Rättviks kommun	ledamot	(C)
	Mustafe Elmi, Ludvika kommun	ledamot	(S)
Tjänstgörande ersättare	Kerstin Lundh (MP), Landstinget Dalarna		
	ers. Lars-Inge Nyberg		(S)
	Staffan Mild (MP), Falu kommun		
	ers. Christina Knutsson		(S)
	Maarit Hessling (M), Avesta kommun		
	ers. Maria Andersson		(S)
Tjänstemän	Se sid 2		
Utses att justera	Sonja Johansson		
Justeringens plats och tid	Gamla stadshuset 2018-02-21 kl.		
Underskrifter	Sekreterare	Paragrafer	§§ 1 - 11
	Fredrik Bergqvist		
	Ordförande		
	Kenneth Persson		
	Justerande		
	Sonja Johansson		

Bevis

Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ	Språktolknämnden i Dalarna		
Sammanträdesdatum	2018-02-15		
Datum för anslags uppsättande	2018-02-22	Datum för anslags nedtagande	2018-03-15
Förvaringsplats för protokollet	Nya stadshuset, Hus D, sociala sektorn		
Underskrift	Fredrik Bergqvist		



BORLÄNGE

Språktolknämnden i Dalarna

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

2 (15)

Sammanträdesdatum

2018-02-15

Tjänstemän

Marianne Sjöström, verksamhetschef arbetsmarknad och
vuxenutbildning

Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

Maria Lindstens, ekonom bildningssektorn

Sara Åhnström, ekonom bildningssektorn

Fredrik Bergqvist, nämndsekreterare



Innehållsförteckning

§ 1 Godkännande av dagordning.....	4
§ 2 Val av justerare	5
§ 3 Verksamhetens bokslut	6
§ 4 Verksamhetsberättelse.....	7
§ 5 Verksamhetsrapport med statistik	9
§ 6 Tolk-online driftrapport	10
§ 7 Utbildning av nya ledamöter	11
§ 8 Resultat av enkätundersökning	12
§ 9 Internkontroll.....	13
§ 10 Beslut av delegationsordning	14
§ 11 Reflektion kulturkommunikatörer	15



BORLÄNGE

Språktolknämnden i Dalarna

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

4 (15)

Sammanträdesdatum

2018-02-15

§ 1 Godkännande av dagordning

Beslut

Dagordning för sammanträdet 2018-02-15 godkänns.



BORLÄNGE

Språktolknämnden i Dalarna

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

5 (15)

Sammanträdesdatum

2018-02-15

§ 2 Val av justerare

Beslut

Sonja Johansson utses att jämte ordförande justera sammanträdet's protokoll.



§ 3 Verksamhetens bokslut

Beslut

1. Verksamhetens bokslut för 2017 godkänns.
2. Tolkförmedlingen erhåller nämndens ekonomiska överskott på 515 tkr.

Ärendet

Verksamheten redovisar ett överskott på 515 tkr, faktorerna bakom detta är att verksamhetens utgifter för administration ligger under budget. Sedan har tolkförmedlingen även sålt tolktjänster till andra kommuner utanför nämnden vilket ger ett överskott utöver de inkomster som budgeterats för.

En annan faktor till överskottet är att Ludvika kommun började använda sig av tolkförmedlingens tjänster innan kommunen blivit medlem i språktolknämnden i Dalarna vilket inte genererade i det medlemspris som är tillgängligt för de kommuner som är medlemmar i nämnden.

Intäkter/kostnader	Driftrapport	Utfall 2017	Budget 2017
	Intäkter interna	4 853 368	3 000 000
	Intäkter externa	33 128 289	35 448 000
Summa Intäkter		37 981 658	38 448 000
	Löner o PO pålägg	-3 282 884	-3 566 000
	Övriga personalkostnader	-29 024 539	-30 500 000
	Hyra	-496 836	-492 000
	Övriga kostnader	-4 662 063	-3 890 000
Summa Kostnader		-37 466 322	-38 448 000
Resultat		515 335	0

Överskottet fördelat på medlemskommuner och landstinget utefter den procentuella användningen av tolkförmedlingens tjänster.

Överskott att fördela enligt antal uppdrag 2017 i tkr

Landstinget Dalarna	316 044
Borlänge	50 599
Falun	14 589
Gagnef	25 065
Hedemora	3
Leksand	23 342
Mora	7 990
Orsa	41 054
Smedjebacken	13 469
Säter	23 180
	515 335

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Maria Lindstens, ekonom bildningssektorn

Skickas till

- Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



§ 4 Verksamhetsberättelse

Beslut

Språktolknämnden i Dalarnas verksamhetsberättelse 2017 godkänns.

Ärendet

Språktolknämnden i Dalarna är en gemensam nämnd för Landstinget Dalarna, Borlänge kommun, Falu kommun, Gagnefs kommun, Hedemora kommun, Leksands kommun, Smedjebackens kommun, Sätters kommun, Orsa kommun och Mora kommun med ansvar för språktolkförmedlingsverksamhet.

Verksamheten regleras genom nämndens reglemente samt ett samverkansavtal.

Borlänge kommun är värdkommun och verksamheten har sitt arbetsställe och säte i värdkommunen och ingår i dess organisation.

Syftet med nämndens verksamhet är att säkerställa att parterna gemensamt och inom ramen för den kommunala kompetensen, och självkostnadsprincipen, bereds möjlighet att nyttja resurser som tillgodoser parternas behov av språktolkförmedlingstjänster avseende kompetenta kontakttolkar, telefontolkar och videowebbtolkar.

Verksamhet

Ett gediget arbete har pågått under året för att utreda intresse och möjlighet för en utökning av nämnden med fler medlemmar. Efter beslut i samtliga fullmäktigen så ansluter ytterligare tre dalakommuner (Avesta kommun, Ludvika kommun och Rättviks kommun) till Språktolknämnden i Dalarna från 1 januari 2018.

Tolktjänsten tolk-online har lanserats, och håller på att genomgå ett förändringsarbete utifrån behov och efterfrågan av olika språk. Det bedrivs även reklam för att få fler personer med tolkbehov att använda sig av tjänsten när det handlar om kortare samtal som kräver tolkhjälp.

Tolkförmedlingen bedriver också utbildning för personal inom verksamheten, utbildningen riktar sig mot psykiatri, detta gör för att öka kunskapen och kvalitén för både kund och tolk inom just dessa berörda områden då det krävs en bredare kompetens för att klara av samtal av sådan karaktär som psykiatri kan kräva vid vissa tillfällen.

Under 2017 sjönk tolkförmedlingens uppdrag med 22%. Trots att uppdragen sjunkit under året som gick så är personalgruppen intakt och nu kan verksamheten fokusera på att kvalitetssäkra och utveckla kvalitén i verksamheten.

Verksamheten har drygt 370 registrerade tolkar som behärskar över 75 olika språk.

De största behoven av tolkning finns inom följande språk: arabiska, somaliska, dari, tigrinja och kurmanci.

Antal tolkuppdrag	2015	2016	2017
	58192	77602	60692



forts. §4

Ekonomi

Årsbokslutet visar ett nollresultat, verksamheten bedrivs enligt självkostnadsprincipen. Den ekonomiska omslutningen uppgick 2017 till 37,5 miljoner kronor vilket är en minskning jämfört med 2016. Minskningen är en följd av de minskade flyktingströmmarna vilket lett till färre tolkuppdrag

Miljoner kr	Utfall 2017	Budget 2017	Utfall 2016
Intäkter	37,5	38,4	44,2
Kostnader			
Personalkostnader	32,3	34,0	38,7
Lokalkostnader, lokalhyra	0,5	0,5	0,5
Kapitalkostnader	0	0	0
Övriga kostnader	4,7	3,9	5
Summa kostnader	37,5	38,4	44,2
Resultat	0	0	0

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Marianne Sjöström, verksamhetschef arbetsmarknad och vuxenutbildning
Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



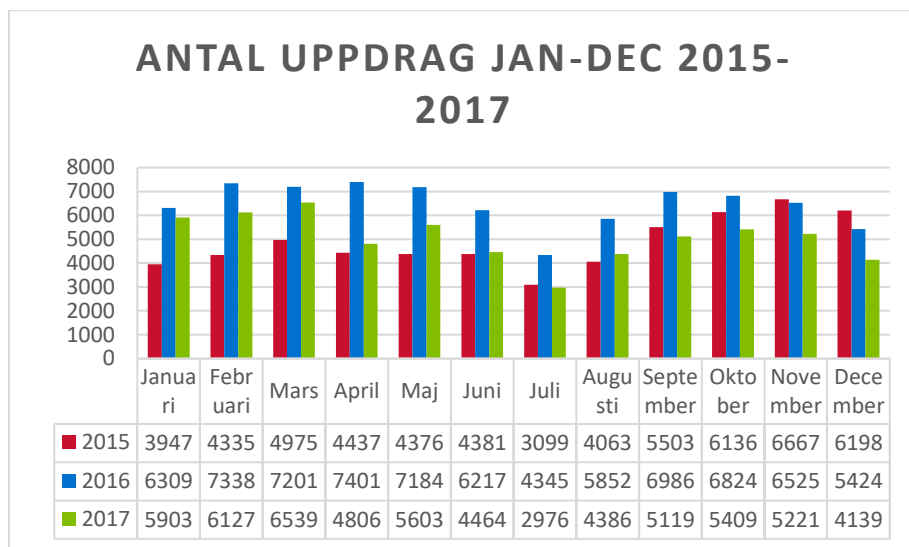
§ 5 Verksamhetsrapport med statistik

Beslut

Information om verksamhetsrapport med statistik godkänns

Ärendet

Under året har antal uppdrag sjunkit, detta ser dock inte tolkförmedlingen som något negativt utan kan nu påbörja ett kvalitetsarbete för att säkerställa kvalitén för kunderna som använder tolkförmedlingen i framtiden.



Av de uppdrag som tolkförmedlingen hade under året 2017 så var det 71 procent av uppdragen som var med telefontolk och 29 procent med platstolk.

En anledning till att det är en sådan stor procentuell skillnad mellan telefon- och platstolk beror på den goda kvalitén på telefontolkar inom verksamheten.

God kvalitet både i teknik och i själva dynamiken i samtalen gör att det både är lättare för kund och tolk att använda sig av telefoni än att vara med fysiskt på mötet.

Under året har även uppdrag med auktoriserade tolkar sjunkit, detta beror på att uppdrag till tolkförmedlingen överlag har sjunkit på alla områden. En annan ledning till att auktoriserade tolkar och uppdrag för den aktuella kategorin sjunkit kan vara att tolkarna får erbjudanden om jobb hos migrationsverket.

Tolkförmedlingen har inlett ett projekt som heter språkgrupper, syftet med detta projekt är att utveckla tolkarnas språkkompetens. Projekt är uppbyggt på att grupper med tolkar ska lista ord av mer vanligt förekommande karaktär i det svenska språket och på så vis skapa en bredare kompetens att föra tolksamtal på både svenska och det andra språket tolken behärskar.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



§ 6 Tolk-online driftrapport

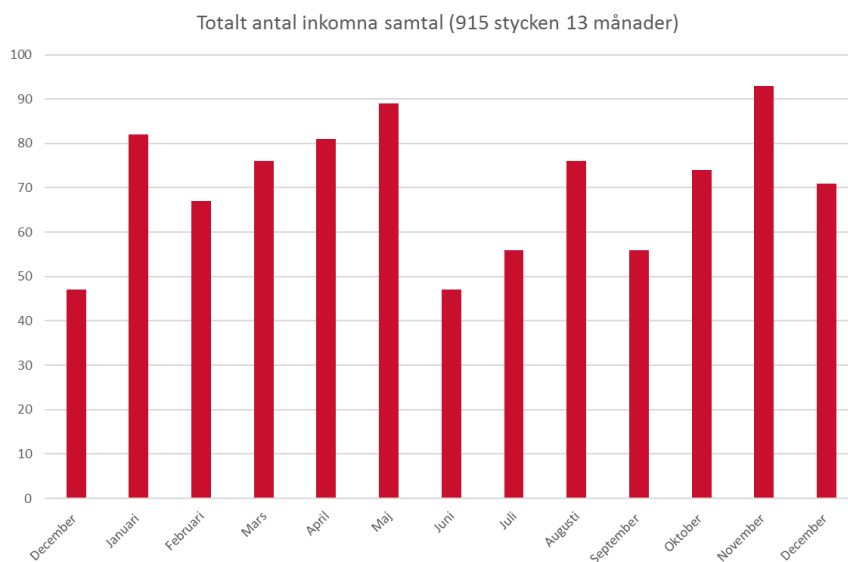
Beslut

Informationen om tolk-online driftrapport godkänns.

Ärendet

I dagsläget har inte tjänsten tolk-online fått det genomslag som förväntades när tjänsten startades.

En anledning till detta är att reklamen för tjänsten inte varit tillräcklig, samt att målgruppen som skulle kunna använda tjänsten som en ersättning till den traditionella tolktjänsten inte har förstått hur tolk-online är utformad och vilka fördelarna med tjänsten är.



Tidigare har tolk-online tillhandahållit tolktjänster på språken arabiska och persiska/dari. Dock var det betydligt högre efterfrågan av arabiska än persiska/dari så tolkförmedlingen bestämde sig för att avveckla tolk-online i persiska/dari och bara satsa på arabiska för att få ut mer av tjänsten än i dess tidigare utformning.

Det förs diskussioner med Örebro kommuns tolkförmedling om ett samarbete med att anställa en somalisktalande tolk till tolk-online där tolkförmedlingarna i Borlänge och Örebro delar på tolken hälften var, både kostnad och arbetstid i tjänst.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



§ 7 Utbildning av nya ledamöter

Beslut

Information om utbildning av nya ledamöter godkänns.

Ärendet

Carina Johansson, enhetschef på tolkförmedlingen planerar att ha en utbildning för nya ledamöter i språktolknämnden i Dalarna. Denna utbildning är för både nya ledamöter men även erfarna ledamöter i nämnden är välkomna att delta.

Utbildningen inriktar sig på hur tolkförmedlingens verksamhet är uppbyggd och vad det dagliga arbetet består av, syftet med detta är att sprida information och medvetande för ledamöter om vad nämndens verksamhet gör.

Utbildningen planeras att äga rum den 12 april och ska vara en halvdag.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



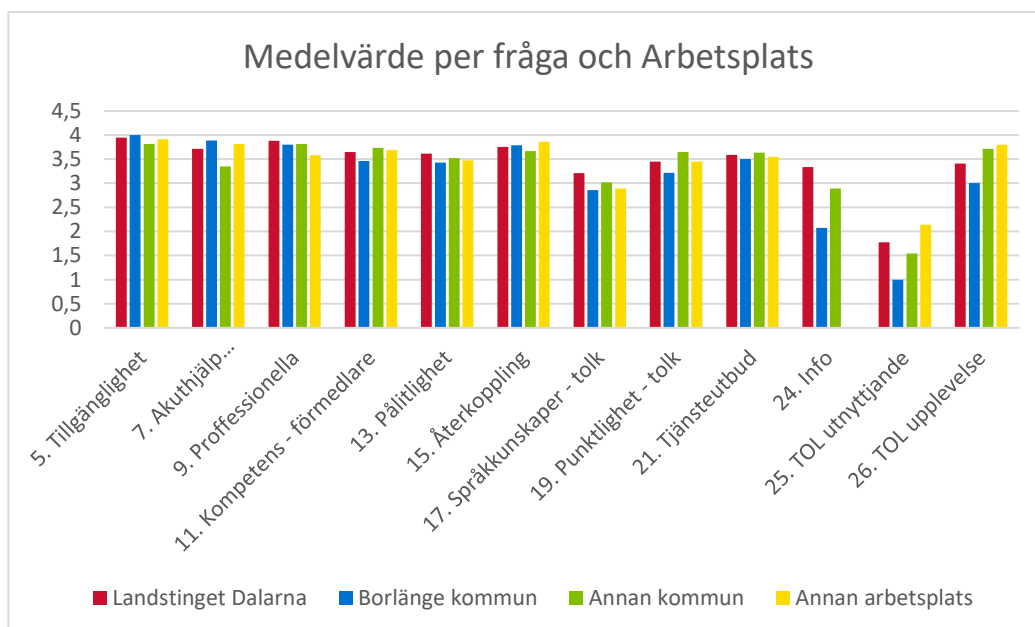
§ 8 Resultat av enkätundersökning

Beslut

Information om enkätundersökning godkänns.

Ärendet

I denna enkätundersökning undersöktes hur nöjda kunder av tolkförmedlingen var med den service dem upplevt. Man mätte detta utifrån olika parametrar som sedan redovisas i stapeldiagram. Svarsfrekvensen för denna undersökning var 36 procent. Enkätundersökningen skickades ut till samtliga kunder som använde sig av de tjänster som tolkförmedlingen tillhandahåller.



Det ska även tilläggas att svarsalternativen sträckte sig mellan noll och fyra, vilket indikerar att överlag var kunderna nöjda med upplevelsen av tolkförmedlingens verksamhet.

Tolkar som är uppdragstagare hos tolkförmedlingen i Borlänge fick även dem besvara en enkätundersökning, där var det en svarsfrekvens på 43 procent. Även tolkarnas resultat påvisade ett positivt resultat från undersökningen där de flesta parametrarna påvisar höga betyg på de flesta områden.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



§ 9 Internkontroll

Beslut

Internkontroll avtalsföljsamhet godkänns.

Ärendet

FR 2000

Internkontroll om kvalitetsledningssystem FR 2000 har inte kunnat få fram något resultat än, då externa aktörer sköter denna internkontroll. Det kommer komma ett resultat till nämnden i maj.

Avtalsföljsamhet - Att avtalet följs och ekonomisk redovisning och reglering följer avtalet

Finns inget särskilt att anmärka på denna interkontrollspunkt, avtalet följs med ekonomisk redovisning och regleringen följer de avtal som finns.

Avtalsföljsamhet- Andelen tillsatta/ej tillsatta uppdrag 2017

Det är en liten procent antal uppdrag som inte blir tillsatta, antalet uppdrag som ej kunde tillsättas kan bero på att det efterfrågas språk som är svåra att hitta tolkar till, samt att under några månader åker flera tolkar på semester och då blir det svårare att hitta tolk till alla uppdrag.

	Tillsatta	Ej tillsatta
Januari	99,997	0,003
Februari	99,996	0,004
Mars	99,997	0,003
April	99,996	0,004
Maj	99,996	0,004
Juni	99,997	0,003
Juli	99,997	0,004
Augusti	99,996	0,004
September	99,993	0,007
Oktober	99,994	0,006
November	99,994	0,006
December	99,997	0,003

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



§ 10 Beslut av delegationsordning

Beslut

Tecknade av personuppgiftsbiträdesavtal delegeras till verksamhetschef.

Ärendet

EU:s allmänna dataskyddsförordning träder i kraft och blir direkt tillämplig i medlemsstaterna den 25 maj 2018 och kommer ersätta dataskyddsdirektivet och personuppgiftslagen. Dataskyddsförordningen ger de registrerade fler rättigheter än dataskyddsdirektivet, vilket ställer högre krav på rutiner kring personuppgiftshantering.

Dataskyddsförordningen ställer krav på skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal när en part ska behandla personuppgifter för annan parts räkning. Personuppgiftsbiträdesavtal syftar till att säkerställa de registrerades fri- och rättigheter när kommunen anlitar ett personuppgiftsbiträde vid behandling av personuppgifter och till att uppfylla artikel 28.3 Allmänna Dataskyddsförordningen EU 2016/679.

Tecknade av personuppgiftsbiträdesavtal delegeras till verksamhetschef.

Verksamhetschef säkerställer att personuppgiftsbiträdet endast får behandla den personuppgiftsansvariges personuppgifter i enlighet med syftet i avtalet och den personuppgiftsansvariges skriftliga instruktioner för att fullgöra sitt uppdrag åt den personuppgiftsansvarige.

Beslutsunderlag

- Artikel 28.3 Allmänna Dataskyddsförordningen EU 2016/679
- Språktolknämnden i Dalarnas delegationsordning

Skickas till

- Marianne Sjöström, verksamhetschef arbetsmarknad och vuxenutbildning



§ 11 Reflektion kulturkommunikatörer

Beslut

1. Enhetschef Carina Johansson får i uppdrag att utveckla projektet med kulturkommunikatörer för nämndens verksamhet.
2. Enhetschef Carina Johansson får i uppdrag att återsrapportera till nämnden i maj hur projektet fortskrider.

Ärende

Det finns ett behov av kulturkommunikatörer som kan bidra med kvalificerad handledning till både tolkar och kunder om att belysa olika kulturers skillnader, detta för att skapa samförstånd mellan tolk och kund i situationer där kultur är en barriär för förståelse för vad respektive part vill få sagt.

Kostnaden för utbildning av kulturkommunikatörer beräknas att bli ungefär 150 tkr.

Det är sex dagars utbildning totalt, med allt från utbildning i kulturer till retorik och pedagogik.

Finansiering av medlemskommunerna och landstinget är inte nödvändig då överskott från årets bokslut kan finansiera utbildningen.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

Skickas till

- Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen